বেপজা পাবলিক স্কুল ও কলেজ চট্টগ্রাম

২০১৯-২০ সেশনের শিক্ষার্থীদের জন্য

বিষয় ঃ উৎপাদন ব্যবস্থাপনা ও বিপণন ১ম পত্র

৭ম অধ্যায় ঃ মান ব্যবস্থাপনা

নমুনা প্রশ্ন-০১

প্রশ্ন ঃ সাইমন ইলেকট্রনিকস পাঁচ বছর ধরে নতুন ডিজাইনের টিভি বিপণন করছে।তাদের উৎপাদিত সব টিভি রাষ্ট্র কর্তৃক স্বীকৃত মান নির্ধারণকারী সংস্থার অনুমোদন থাকায় ক্রেতাদের আগ্রহ দিন দিন বাড়ছে।এছাড়াও দাম নাগালের মধ্যে থাকায় এবং ওয়ারেন্টি সুবিধার প্রতিশ্রুতি দেওয়ায় ক্রেতারা খুশি হয়েই টিভি কেনেন।কিন্তু পরবর্তীতে প্রতিষ্ঠানটি টিভি বিক্রির ক্ষেত্রে ওয়ারেনটি সুবিধার প্রতিশ্রুতি রক্ষা করতে না পারায় বিক্রি কমে যায়।

ক) ISOএর পূণ্রূপ কী? ১

খ) "মান নিশ্চিতকরণ ছাড়া ক্রেতা সন্তুষ্টি অসম্ভব"-ব্যাখ্যা কর। ২

গ) উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানটি কোন সংস্থা অনুমোদন পেয়েছে?-ব্যাখ্যা কর। ৩

ঘ) উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানের কোন ধরনের ব্যয় বেড়েছে তা উল্লেখপূর্বক বর্তমান অবস্থান থেকে উত্তরণের উপায় তুলে ধর। ৪

ক) উত্তরঃ ISO এর পূর্ণরূপ হলো- Internatinal Organization for standardization.

খ) উত্তরঃ পণ্য বা সেবার মান যথাযথ রাখতে মান ব্যবস্থাপনা কার্যাবলীর সুনির্দিষ্ট প্রয়োগকে মান নিশ্চিতকরণ বলে।

এর মাধ্যমে উৎপাদিত পণ্যের মান যাচাই করা হয়ে থাকে। এতে কোন সমস্যা দেখা দিলে তা সমাধানে চেষ্টা করা হয়। ফলে ক্রেতাদের কাছে মান সম্মত পণ্য সরবরাহ করা যায় আর ভালো মানের পণ্য ক্রেতাদের সন্তুষ্ট করে। সুতরাং মান নিশ্চিতকরণ ছাড়া ক্রেতা সন্তুষ্টি সম্ভব নয়।

গ) উত্তরঃ জ্ঞান- BSTI (Banglesh Standards And Testing Institution)

ঘ) উত্তরঃ জ্ঞান- বাহ্যিক ব্যর্থতার ব্যয়।

<u>নমুনা প্রশ্ন-০২</u>

প্রশ্ন ঃ SFL বাংলাদেশের একটি বিখ্যাত প্লাস্টিক সামগ্রী উৎপাদনকারী একটি প্রতিষ্ঠান। প্রতিষ্ঠানটি তাদের পণ্য উৎপাদনের ক্ষেত্রে ক্রেতার সন্তুষ্টি, কর্মচারীদের সম্পৃক্ততা ও পণ্যের গুণের ধারাবাহিকতা বজায় রাখতে সচেষ্ট। তারা BSTI এর কাছ থেকে সনদ ও নিয়েছে। বর্তমানে তারা তাদের উৎপাদিত পণ্য বাইরের দেশে রপ্তানি করতে আগ্রহী। কিন্তু ক্রেতার আস্তা অর্জন করতে পারবে কিনা তা নিয়ে তারা শংকিত।

ক) মান নিশ্চিতকরণ কি? ১

খ)ওয়ারেন্টি পণ্যের কোন ব্যয়ের সাথে সম্পৃক্ত?- ব্যাখ্যা করো। ২

গ) উদ্দীপকে উল্লেখিত প্রতিষ্ঠানটি উৎপাদনের ক্ষেত্রে কোন ব্যবস্থাপনা অনুসরণ করেছে? ব্যাখ্যা কর। ৩

ঘ) উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানটি কোন পদক্ষেপ নিলে তাদের দুশ্চিন্তা থেকে রেহাই পেতে পারে? যুক্তিসহ বিশ্লেষণ কর। ৪

<u>ক) উত্তরঃ</u> পণ্য বা সেবার মান অর্জনের জন্য মান ব্যবস্থাপনার কাজগুলোর সুনির্দিষ্ট প্রয়োগকে মান নিশ্চিতকরণ বলে।

<u>খ) উত্তরঃ</u> ওয়ারেন্টি পণ্যের বাহ্যিক ব্যর্থতা ব্যয়ের সাথে সম্পৃক্ত।

ত্রুটিপূর্ণ পণ্য মেরামত বা পরিবর্তন করে দেওয়ার শর্তে উৎপাদকারী ও গ্রাহকের মধ্যে লিখিত অঙ্গিকারই হলো ওয়ারেন্টি। ক্রেতারা পণ্য বা সেবা কেনার পর ওয়ারেন্টি কার্যকর হয়। কারণ তারা পণ্য পাওয়ার পর ত্রুটি ধরা পড়ে । এতে প্রতিষ্ঠানের খরচ বাড়লেও ক্রেতা সন্তুষ্টি অর্জিত হয়। এর মাধ্যমে ত্রুটিপূর্ণ পণ্য ক্রেতাদেরকে মেরামত বা পরিবর্তন করে দেওয়া হয়। এজন্যই ওয়ারেন্টি পণ্যের বাহ্যিক ব্যর্থতা ব্যয়ের সাথে জড়িত।

<u>গ) উত্তরঃ</u> জ্ঞান- সার্বিক মান ব্যবস্থাপনা

<u>ঘ) উত্তরঃ</u> জ্ঞান- ISO (International Organization for Standardization

নমুনা প্রশ্ন-০৩

প্রশ্ন ঃ "হৃদয় অটোমোবাইল" বিভিন্ন ধরনের গাড়ি উৎপাদন ও বাজারজাতকরণ করে। প্রতিষ্ঠানটি ক্রেতাদের ছয় বছরের ওয়ারেন্টি দিয়ে থাকে। বর্তমানে প্রতিযোগিতা বেড়ে যাওয়ার প্রতিষ্ঠানটি পণ্য বিক্রির মাত্রা ধরে রাখতে পারছে না। প্রতিযোগিতামূলক সুবিধা পাওয়ার আশায় 'হৃদয় অটোমোবাইল' কর্তৃপক্ষ এখন ISO সনদ নেওয়ার সিদ্ধান্ত নিয়েছে।

ক) BSTI এর পূর্ণরূপ কী? ১

খ) মান ব্যবস্থাপনা কীভাবে ফেরত হার কমায়? ব্যাখ্যা করো। ২

গ) উদ্দীপকে উল্লিখিত গাড়ির ক্ষেত্রে দেওয়া ওয়ারেন্টি কোন ধরনের ব্যয়? ব্যাখ্যা কর। ৩

ঘ) প্রতিযোগিতামূলক সুবিধা পাওয়ার লক্ষ্যে 'হৃদয় অটোমোবাইল' কর্তৃপক্ষের ISO সনদ নেওয়ার সিদ্ধান্তের যৌক্তিকতা বিশ্লেষণ করো। ৪

ক) উত্তরঃ BSTI এর পূর্ণরূপ হলো বাংলাদেশ স্ট্যান্ডার্ডস অ্যান্ড টেস্টিং ইনস্টিটিউশন (Banglesh Standards And Testing Institution)।

খ) উত্তরঃ মানসম্মত পণ্য এভং সেবা তৈরি, মান নিয়ন্ত্রণ এবং পণ্য উৎপাদন ব্যয় কমানোর মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের মুনাফা বাড়ানোর প্রক্রিয়াকে মান ব্যবস্থাপনা বলে।

পণ্যের মান ভালো না হলে বা ত্রুটিযুক্ত হলে ক্রেতারা তা ফেরত দেয়। কোম্পানি ওয়ারেন্টির মাধ্যমে এ ধরনের পণ্য মেরামত বা পরিবর্তনের অঙ্গীকার করে। মান ব্যবস্থাপনার ফলে পণ্যের মান উন্নত হয় এবং পণ্য ক্রটিমুক্ত হয় বলে ফেরতের হার কমে যায়।

গ) উত্তরঃ জ্ঞানঃ বাহিত্যিক ব্যর্থতার ব্যয়

ঘ) উত্তরঃ জ্ঞানঃ ISO সনদ।

নমুনা প্রশ-০৪

জনাব মৃদুল একটি উৎপাদন প্রতিষ্ঠানের মালিক। বাজারে তার পণ্যের ব্যাপক চাহিদা আছে। তিনি ক্রেতাদের কাছে মানসম্মত পণ্য সরবরাহের জন্য পরীক্ষণ, পরিদর্শন ও ডিজাইন। পরিবর্তনসহ্ অন্যান্য কাজে মাসিক ২০,০০০ টাকা ব্যয় করেন। সম্প্রতি পণ্য উৎপাদনের কিছু টুকরা জিনিস ব্যবহার করা হয়েছে। উৎপাদিত পণ্য ভোক্তাদের কাছে পৌঁছানোর আগে দেখা গেল পণ্যগুলো ক্রুটিযুক্ত। এক্ষেত্রে তিনি সমাধানের কথা ভাবছেন।

ক) মান ব্যবস্থাপনা কী? ১

খ) আইএসও (ISO)-৯০০০ ধারাটি ব্যাখ্যা করো। ২

গ) জনাব মৃদুল কোন ধরনের নিম্নমানের পণ্য উৎপাদনজনিত খরচ করেন? ব্যাখ্যা করো। ৩

ঘ) জনাব মৃদুলের ব্যাখ্যা সমাধানে করণীয় সম্পর্কে তোমার মতামত দাও। ৪

ক) উত্তরঃ মানসম্মত পণ্য এবং সেবা তৈরি করা, মান ধরে রাখা, অপচয় কমানোর মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের মুনাফা বাড়ানো এবং ক্রেতা সন্তুষ্টি অর্জনের মাধ্যমে নতুন নতুন ক্রেতা তৈরি করাকে মান ব্যবস্থাপনা বলে।

খ) উত্তরঃ আন্তর্জাতিক বাণিজ্যের ক্ষেত্রে (ISO)-৯০০০ সহায়ক ভূমিকা রাখে। (ISO)-৯০০০ হলো এক সেট মানদন্ড। এর ভিত্তিতে প্রতিষ্ঠান পণ্য ও সেবার আন্তর্জাতিক মান নিশ্চিত করে। বিশেষজ্ঞরা প্রতিষ্ঠানের উৎপাদন কার্যক্রম পরীক্ষার পর এ সনদ দিয়ে থাকে। এর জন্য প্রতিষ্ঠানকে কতগুলো প্রয়োজনীয় শর্ত মেনে চলতে হয়। কোনো প্রতিষ্ঠান (ISO)-৯০০০ হিসেবে তালিকাভুক্ত হওয়ার পর ক্রেতারা পণ্যমান সম্পর্কে নিশ্চিত ধারণা অর্জন করে।

গ) উত্তরঃ জ্ঞানঃ মূল্যায়ন ব্যয়।

ঘ) উত্তরঃ অভ্যন্তরীণ ব্যর্থতার ব্যয়।

নমুনা প্রশ্ন-০৫

'জনতা হার্ডওয়্যার লি.' একটি হার্ডওয়্যার সামগ্রী প্রস্তুতকারক প্রতিষ্ঠান। উক্ত প্রতিষ্ঠানটির ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ প্রস্তুতকৃত পণ্যের মান উন্নয়ন ও উৎপাদন প্রক্রিয়া সহজ করতে কারিগরি বিভাগকে নতুন করে পণ্য ডিজাইন করার জন্য নির্দেশ দিল। এছাড়া বিদেশেও বাজার সৃষ্টির লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠান থেকে উৎপাদিত পণ্যের মান যাচাইয়ের জন্য আন্তর্জাতিক মান সনদ দানকারী প্রতিষ্ঠানে মান পরীক্ষার জন্য পাঠানোর সিদ্ধান্ত নিল।

ক) বেঞ্চমার্কিং কী? ১

খ) "মান নিয়ন্ত্রণের মাধ্যমে পণ্যের সঠিক মান বজায় থাকে"-ব্যাখ্যা কর। ২

গ) উদ্দীপকে উল্লিখিত প্রতিষ্ঠানটির ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক কারিগরি বিভাগকে দেওয়া নির্দেশের কারণে প্রতিষ্ঠানটির কোন ধরনের ব্যয় বাড়বে? ব্যাখ্যা করো। ৩

ঘ) বিদেশে বাজার সৃষ্টির লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠানটির প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানটির নাম উল্লেখপূর্বক বিশ্লেষণ করো। ৪

ক) উত্তরঃ বাজারে নেতৃত্বদানকারী ফার্মের পণ্য, সেবা ও কার্যপ্রক্রিয়া পরিমাপের ধারাবাহিক পদ্ধতিকেই বেঞ্চমার্কিং বলে।

খ) উত্তরঃ মান ব্যবস্থাপনা হলো মানসম্মত পণ্য ও সেবা তৈরি করা, মান ধরে রাখা ও অপচয় কমানোর মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের মুনাফা বাড়ানো এবং ক্রেতা সন্তুষ্টির মাধ্যমে নতুন নতুন ক্রেতা তৈরি করা।

ভোক্তাদের প্রয়োজন, অভাব, চাহিদা, পূরণ এবং সন্তুষ্ট করার লক্ষ্যে কোম্পানি পণ্যের উৎপাদিত হচ্ছে কি না তা তদারকি এবং প্রয়োজনে সংশোধনমূলক কার্যাবলির মাধ্যমে মান নিয়ন্ত্রণ পণ্যের সঠিক মান বজায় রাখার প্রচেষ্টা চালায়। এজন্য বলা যায়, মান নিয়ন্ত্রণ পণ্যের আদর্শমান নিশ্চিত করে।

গ) উত্তরঃ জ্ঞানঃ প্রতিরোধমূলক ব্যয়/প্রিভেশন কস্ট

ঘ) উত্তরঃ জ্ঞানঃ **ISO** সনদ